

## 観光人材育成セミナー等開催業務 仕様書

### 1 委託業務名

観光人材育成セミナー等開催業務

### 2 業務の目的

インバウンドをはじめとする観光需要の急速な増加に伴い、観光業では、人手不足や多様化する旅行需要への対応が課題となっている。インバウンド市場をはじめとする誘客促進により、今後、更なる観光需要の拡大が見込まれることから、受入側である観光事業者の人手不足解消や、多様な観光需要への対応を促進するため、観光人材の確保、育成・定着促進等に向けた支援を有機的に連動させながら実施することにより、持続的に選ばれる観光地の実現を目指すことが重要である。

このうち、本業務は、宿泊業をはじめとする観光業の経営者や従業員の育成に繋がるようなセミナーや先進地視察といった研修機会を創出し、観光人材としての意識と技術の向上を促進することにより、経営力の強化及び従業員の定着を図るものである。

### 3 委託期間

契約締結日から令和9年3月19日（金）まで

### 4 業務内容

本業務の内容は次の（1）から（5）までとする。

ただし、やむを得ない事情により、次の（1）から（5）までに定める業務内容に変更の必要が生じた場合は、県と協議の上、その業務内容を変更すること。

#### （1） セミナー及び先進地視察に係る参加者の募集

本業務におけるセミナー及び先進地視察の参加者募集は、受託者が実施するものとし、募集の実施に当たっては、次のイからニまでに記載する事項を踏まえて実施すること。

イ 受託者は、参加者の確保に向けて、効果的かつ適切な周知活動を実施すること。周知方法については、チラシの作成及び配布、ウェブサイトへの掲載、SNSの活用、関係機関への情報提供その他の手段を活用するものとし、具体的な手法は問わない。

なお、より多くの参加者を確保できるよう、対象者の業種や世代等を踏まえた広報計画を企画・実施すること。

ロ 周知内容（募集要項、参加条件、申込方法、費用負担、キャンセル規定等）については、事前に県の承諾を得るものとする。

ハ 定員を超える申込みがあった場合の取扱い（先着順、抽選その他の選定方法）については、周知開始前に県と協議の上、決定すること。受託者は、決定した方法に基づき、公平かつ適正に参加者を決定すること。

ニ 受託者は、申込受付、参加決定通知、問い合わせ対応等、募集に付随する一連の業務を適切に行うこと。

## (2) セミナーの開催

観光関連事業者（宿泊事業者、小売事業者、旅行者その他観光サービスの提供に従事する事業者をいう。以下同じ。）の経営力強化、人事マネジメント、サービス向上等を目的として、次のイからホまでに記載する事項に基づき、セミナーを開催すること。

なお、セミナーの開催に必要となる会場の手配のほか、座学やオンラインなどの開催手法の検討は、事業費の範囲内において、受託者が行うものとする。

### イ 開催時期

令和8年7月から令和9年2月まで

### ロ 対象者

観光関連事業者の経営者又は従業員とする。

なお、セミナーのテーマに応じ、対象者を特定の業種に限定することを妨げない。

### ハ 講師

原則として、観光関連事業者を対象とした講義等の実績を有し、セミナーで取り扱うテーマについて精通している講師を選定すること。

### ニ テーマ

セミナーのテーマは、次の（イ）から（ハ）までに記載するテーマとする。

ただし、これらテーマのほか、観光人材の育成に資すると認められるテーマについて、受託者の提案に基づき、セミナーのテーマとすることができる。

#### （イ） 経営力強化・人事マネジメント（経営者向け）

人材の育成・定着の促進を目的とした、DX導入等による職場環境改善や人事マネジメント等

#### （ロ） サービス向上（経営者又は従業員向け）

観光業におけるサービス向上を目的とした、観光の基礎知識、接客スキルの向上、観光客受入環境整備等

#### （ハ） 外国人就労者フォローアップ（県内観光業に従事する外国人就労者又は外国人就労者を雇用する観光関連事業者向け）

業務上のスキル向上や日本文化への適応等に関するフォローアップ、外国人就労者の受入環境整備等

### ホ 参加費用

各セミナーの参加料の徴収の有無及び金額は、事業効果、参加者の負担能力、事業の持続性等を踏まえ、受託者が決定するものとする。

なお、参加料を徴収する場合は、その金額及び用途について事前に県と協議の上、適正に処理するとともに、収支を明確に管理し、実績報告において内訳を示すこと。

### (3) 先進地視察の実施

観光人材の育成に資する先進事例を学ぶことを目的として、次のイからトまでに記載する事項に基づき、先進地視察を実施すること。

#### イ 開催時期

令和8年7月から令和9年2月まで

#### ロ 視察対象地域

日本国内とし、地域を問わない。

#### ハ 視察日数

原則として、1日（日帰り）から2泊3日程度とする。

#### ニ 対象者

観光関連事業者の経営者又は従業員とする。

なお、テーマに応じ、対象者を特定の業種に限定することを妨げない。

#### ホ 視察先の選定

視察先は、視察テーマに合致し、先進的又は特徴的な取組を行っている観光関連事業者、団体等とすること。また、当日の説明対応者は、視察テーマに精通し、具体的かつ実践的な説明が可能な者とすること。

#### ヘ テーマ

次の（イ）から（ホ）までに記載する例を参考に、観光人材の育成に資するテーマを設定すること。

ただし、例示したテーマ以外のものであっても、観光人材の育成・定着に資すると認められるテーマについては、受託者の提案により、視察のテーマとすることができる。

（イ） 人材の確保・育成・定着に資する人事マネジメント

（ロ） 経営力の強化

（ハ） DX導入等による業務効率化及び職場環境の改善

（ニ） 高品質サービスの提供及び付加価値の向上

（ホ） 顧客満足度向上に資するサービス改善

#### ト 参加費用

視察に係る参加料の徴収の有無及び金額は、事業効果、参加者の負担能力、事業の持続性等を踏まえ、受託者が決定するものとする。

ただし、参加料を徴収する場合は、その金額及び用途について事前に委託者と協議の上、適正に処理するとともに、収支を明確に管理し、実績報告において内訳を示すこと。

### (4) 効果検証

セミナー及び先進地視察は、参加者自身に、参加の前後を比較した具体的な学習の形跡が見える参加方法とし、セミナー及び先進地視察の終了後、参加者に対し、新たな計画策定や制度導入等の、受講内容を踏まえて実施した人材確保や経営改善等に資する取組（実施予定の取組を含む。）について調査を行い、本業務の実施効果を検証すること。

### (5) 受注者による独自の取組

本業務の目的達成に資する観光人材の育成・定着に向けた受託者独自の取組について、具体的な提案を行い、実施すること。

## 5 成果物の提出

- (1) 提出する成果物  
事業終了後、事業完了報告書（任意様式）及び電子データ（PDF形式）を提出すること。
- (2) 提出場所  
宮城県 経済商工観光部 観光戦略課  
〒980-8570 宮城県仙台市青葉区本町三丁目8番1号 宮城県行政庁舎14階
- (3) 提出期限  
令和9年3月19日（金）

## 6 守秘義務等

- (1) 機密の保持  
受注者は、委託業務を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、委託業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失及び毀損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。
- (2) 個人情報の保護  
受注者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守しなければならない。

## 7 その他

- (1) 委託業務の手続において使用する言語は日本語、通貨は日本円、単位は日本標準時及び計量法（平成4年法律第51号）によるものとする。
- (2) 本業務の実施に当たっては、実施内容を事前に協議するとともに、必要に応じて随時打合せを行うなど、発注者との緊密な連携のもと、迅速かつ効果的、効率的な遂行を心掛けること。
- (3) 本業務の詳細については発注者と協議の上決定し、進捗状況をその都度報告するとともに、事業完了後は速やかに業務完了報告書を作成・提出すること。
- (4) 受注者は、受注者が行う業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできないものとする。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、発注者と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。
- (5) 本業務で作成した、制作物・成果物等の一切の著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）は、制作物・成果物等の引渡しを以て全て発注者に帰属すること。  
なお、受注者は、発注者が認めた場合を除き、制作物・成果物等に係る著作人格権を行使できないものとする。
- (6) 制作物・成果物等については、第三者の知的財産権を侵害していないことを保証すること。
- (7) モデル等を使用する場合、対象者とモデルリリースを取り交わし、発注者が制作物・成果物等及び映像素材について二次使用及び再編集等を行うことを無期限で自由に行うことが出来るようにすること。
- (8) 建造物やアート作品が写っている映像について、権利者とプロパティリリースを取り交わし、発注者及び県が制作物・成果物等について二次使用及び再編集等を行うことを無期限で自由に行うことが出来るようにすること。

- (9) 許諾関係及びプロパティリリース、権利関係の一覧表を作成し、発注者へ提出すること  
一覧には調整先の担当者名や連絡先等を記載すること。
- (10) 第三者が有する知的財産権の侵害の申し立てを受けたときには、受注者の責任（解決に  
要する一切の費用負担を含む。）において解決すること。
- (11) 制作物・成果物等については、関係機関への提供など、無期限に二次的利用が可能なよ  
うに対応すること。
- (12) この仕様書に記載のない事項で、疑義が生じた場合には、双方協議の上、定めるものと  
する。